



comune di  
**PRATO**

## **IX CONFERENZA NAZIONALE DI STATISTICA**

**ROMA, 15 – 16 DICEMBRE 2008**

# **OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA QUALITA' DEI SERVIZI**

**Le indagini sulla soddisfazione dell'utenza  
come strumento informativo a supporto dei  
processi di miglioramento**

**Ufficio Statistica – Comune di Prato**

# LA NASCITA DELL'OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

- Nel 2006 l'amministrazione ha ritenuto opportuno creare un osservatorio permanente sulla qualità dei servizi comunali, al fine di valutare la corrispondenza tra i servizi offerti ed i bisogni dell'utenza;
- A tal fine, si è ritenuto opportuno avviare una serie di indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi comunali.

# GLI OBIETTIVI DELL'OSSERVATORIO

- Attraverso la creazione di un sistema strutturato di indagini, gli obiettivi dell'Osservatorio sulla qualità dei servizi sono:
  - 1) Verificare nel tempo i miglioramenti o i peggioramenti della qualità di uno stesso servizio (*benchmarking temporale*);
  - 2) Comparare la qualità dei diversi servizi monitorati, al fine di identificare su quali è prioritario intervenire (*benchmarking interno*);
  - 3) Identificare, per ciascun servizio monitorato, quali sono le criticità più significative su cui concentrare le eventuali azioni di miglioramento;

# LA METODOLOGIA ADOTTATA

- La metodologia adottata per la realizzazione di queste indagini si ispira ad una tecnica denominata SERVQUAL, finalizzata a misurare lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa;
- Si è utilizzata una versione semplificata del SERVQUAL, chiedendo il giudizio sulle attese soltanto a livello di dimensioni e non per ciascuna caratteristica del servizio (quanto è importante per lei, da 1 a 10, il seguente aspetto del servizio).

# LA METODOLOGIA ADOTTATA (segue)

- Esempio di domande utilizzate per rilevare le attese, tratto dal questionario utilizzato per il servizio anagrafe.
- In un ufficio come questo, per Lei, QUANTO E' IMPORTANTE ...
- (indichi con un voto da 1 a 10 quanto è importante per Lei ....)
- A) .....l'aspetto esteriore dell'ufficio e del personale;
- B) .....la capacità di fornire il servizio con cura e precisione;
- C) .....la rapidità nel fornire il servizio;
- D) .....la competenza del personale;
- E) .....la disponibilità del personale ad ascoltare e dare informazioni.

# LA METODOLOGIA ADOTTATA (segue)

- Per ognuna delle dimensioni della qualità, sono state individuate fino ad un massimo di quattro caratteristiche del servizio, su cui viene misurata la qualità percepita;
- Per ogni caratteristica, la qualità percepita viene misurata chiedendo all'utenza di indicare, con un voto da 1 a 10, “Quanto è vero che ...”.

# LA METODOLOGIA ADOTTATA (segue)

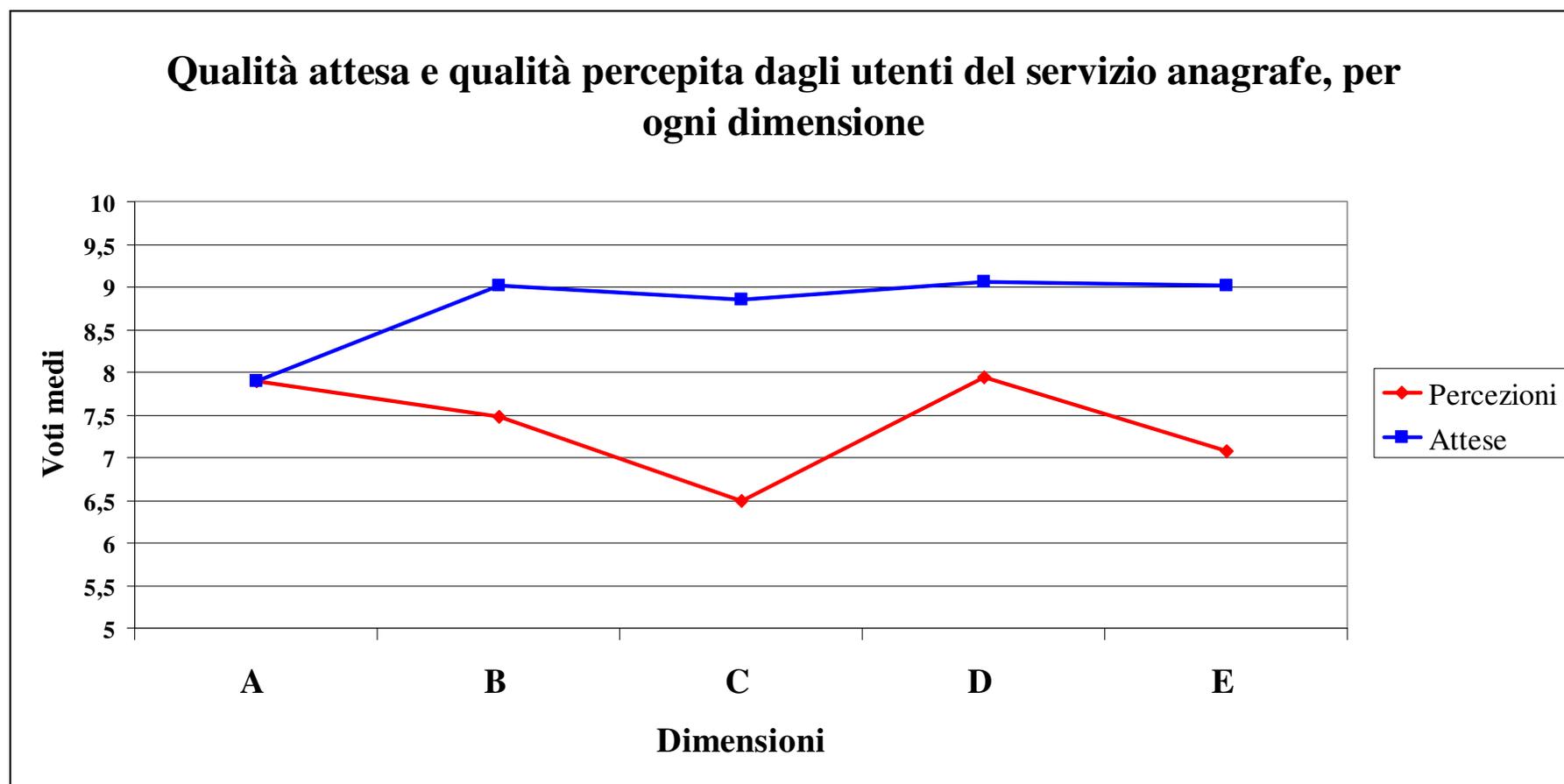
- Esempio di domande utilizzate per rilevare la qualità percepita, tratto dal questionario utilizzato per il servizio anagrafe.
- Dimensione A (“Aspetto esteriore e immediato dell'ufficio e del personale”),
  - 1) Gli spazi di attesa sono puliti e confortevoli;
  - 2) All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti;
  - 3) I locali sono facilmente accessibili;
  - 4) Il personale ha un aspetto curato.

# LA METODOLOGIA ADOTTATA (segue)

- La media (ponderata per il numero dei rispondenti) dei voti medi rilevati per ciascuna caratteristica della dimensione A costituisce, quindi, la qualità percepita della dimensione A; e così anche per tutte le altre dimensioni.
- A questo punto, è possibile calcolare gli scarti tra qualità percepita e qualità attesa per ogni dimensione;

# LA METODOLOGIA ADOTTATA (segue)

- Esempio degli scarti rilevati tra qualità percepita e qualità attesa, tratto dall'indagine sul servizio anagrafe



# LE CRITICITA' RILEVATE

- Dopo alcune indagini, è stata modificata la metodologia adottata, a seguito di alcune criticità ricorrenti;
- Criticità rilevate:
  - 1) difficoltà da parte degli utenti ad esprimere le attese a prescindere dal servizio;
  - 2) la qualità attesa per ogni aspetto del servizio risulta essere appiattita verso l'alto (prevalenza di voti "10"), tranne che per la dimensione A.
- Soluzione individuata: utilizzo di tecniche di analisi statistica multivariata per individuare le caratteristiche che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale;

# LA SOLUZIONE ADOTTATA

- Sono state mantenute le cinque dimensioni della qualità individuate dal SERVQUAL, per consentire sia una comparazione tra i servizi, sia un confronto temporale nello stesso servizio;
- Si è abbandonata la rilevazione della qualità attesa;
- Si è posta all'inizio del questionario la domanda sulla soddisfazione generale del servizio (“Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto nel complesso?”)

# LA SOLUZIONE ADOTTATA (segue)

- Al posto delle domande sulle attese, sono state introdotte cinque domande con cui si chiede, per ogni dimensione: “Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto, in relazione a ...?”.
- Ad esempio, per la dimensione A, si è chiesto: “Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto, in relazione all’aspetto esteriore ed immediato dell’ufficio e del personale?”.

# LA SOLUZIONE ADOTTATA (segue)

- In fase di analisi dei dati, quindi, si ipotizza una relazione lineare tra la soddisfazione generale del servizio (variabile indipendente), e la soddisfazione rilevata per ciascuna dimensione (variabili dipendenti);
- Il modello adottato, quindi, è descritto dall'equazione:  
 $S = a * A + b * B + c * C + d * D + e * E$ , dove S è la soddisfazione generale, ed A, B, C, D ed E è la soddisfazione espressa in relazione a ciascuna delle cinque dimensioni;
- Si procede quindi con la stima dei coefficienti a, b, c, d ed e con il classico metodo dei minimi quadrati;

# LA SOLUZIONE ADOTTATA (segue)

- Per ciascun coefficiente stimato, quindi, si effettua un test di significatività per valutare quali sono i coefficienti significativamente diversi da zero;
- Si identificano così quali sono le dimensioni che più incidono sul livello di soddisfazione generale: si potranno quindi adottare le eventuali azioni di miglioramento su queste dimensioni;
- Analogamente, all'interno di ciascuna dimensione, si ipotizza una relazione lineare tra il livello di soddisfazione espresso in relazione a quella dimensione, e le singole caratteristiche di quella stessa dimensione.

# LA SOLUZIONE ADOTTATA (segue)

- In conclusione, al termine dell'indagine si potrà sapere su quali dimensioni è opportuno intervenire per migliorare il livello di soddisfazione generale;
- Inoltre, all'interno di queste dimensioni, sapremo su quali caratteristiche del servizio è opportuno intervenire;
- Se si tratta di caratteristiche il cui voto medio è già elevato, sarà sufficiente valorizzare questo aspetto del servizio;
- Se, viceversa, si tratta di caratteristiche il cui voto medio è basso, sarà opportuno concentrare su questi aspetti le eventuali azioni di miglioramento da adottare.

# L'ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI

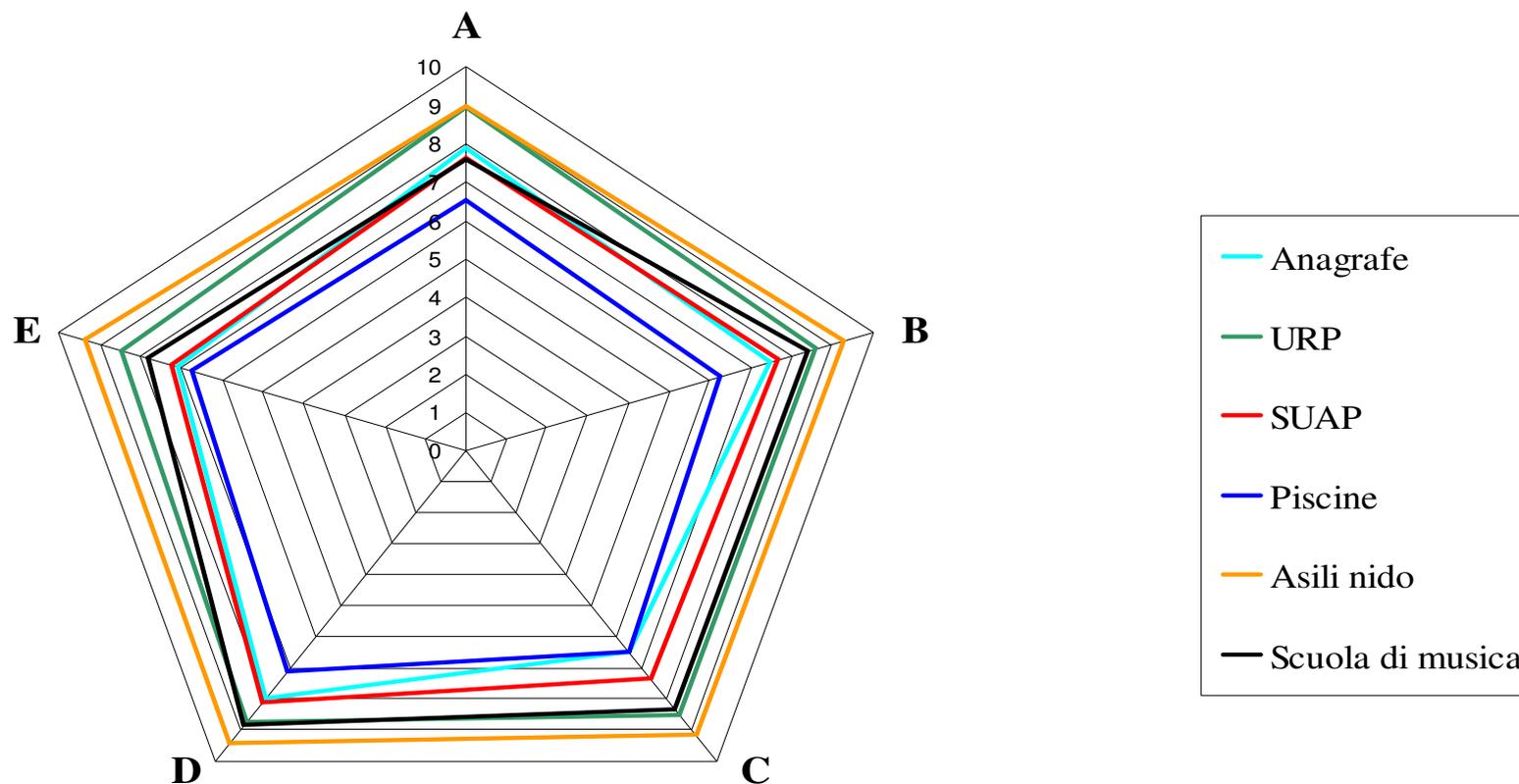
- Le indagini sono interamente condotte in autonomia dall'ufficio statistica: dalla redazione del questionario, alla gestione della rete dei rilevatori; dall'inserimento dei dati all'elaborazione degli stessi, fino alla stesura del report finale.
- Per quanto riguarda, in particolare, la redazione del questionario, si procede preventivamente ad intervistare i referenti del servizio da rilevare, al fine di conoscere le esigenze informative del servizio stesso;
- Per quanto concerne, invece, la somministrazione dei questionari, non essendo generalmente disponibile una lista degli utenti, si procede con tecniche di campionamento non probabilistiche;

## L'ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI (segue)

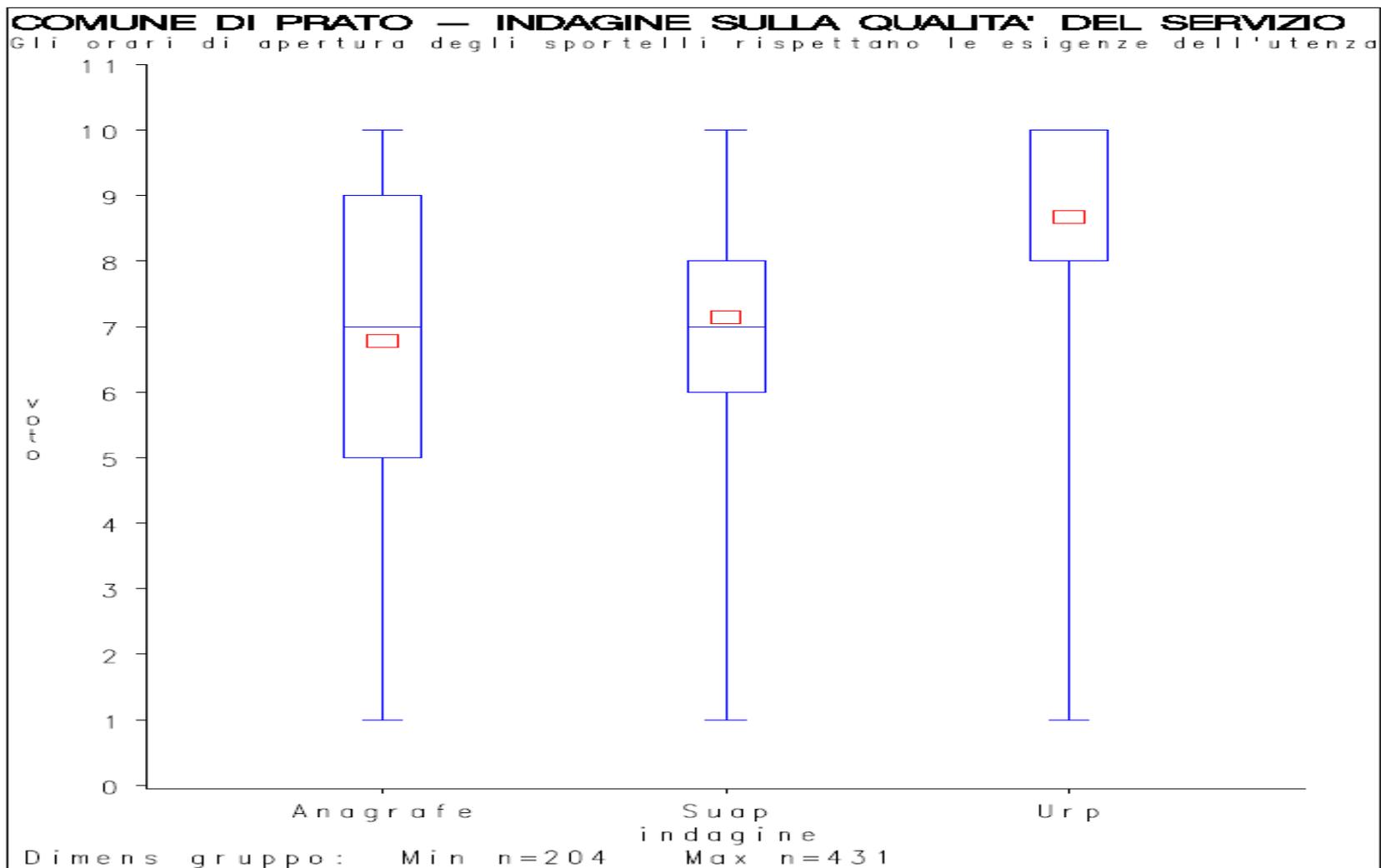
- Laddove esistono dati sull'affluenza degli utenti allo sportello (stimabile, ad esempio, utilizzando il numero di pratiche effettuate come variabile *proxy*), la pianificazione dell'indagine tiene conto delle ore e dei giorni di maggiore affluenza;
- I rilevatori sono selezionati da un apposito Albo che viene rinnovato dall'ufficio statistica ogni tre anni;
- La formazione dei rilevatori avviene in ufficio, con la presenza dei referenti del servizio da rilevare;
- I rilevatori provvedono anche all'inserimento dei dati rilevati, attraverso una maschera di immissione creata dall'ufficio;

# ALCUNI RISULTATI OTTENUTI

## Qualità percepita: confronti tra diversi servizi



# ALCUNI RISULTATI OTTENUTI (segue)



## ALCUNI RISULTATI OTTENUTI (segue)

- Prime applicazioni del modello della regressione multipla, sull'indagine sul servizio anagrafe;
- Analisi basata su un modello con 20 regressori (tutte le caratteristiche rilevate);
- Sono state così individuate otto caratteristiche significative rispetto all'andamento della soddisfazione generale; queste sono state suddivise in tre gruppi.

# ALCUNI RISULTATI OTTENUTI (segue)

- Primo gruppo: caratteristiche con valutazione positiva. Si tratta di caratteristiche che è opportuno valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:
- D4 - Il personale allo sportello è cortese e disponibile;
- D2 - Gli impiegati allo sportello sono competenti e forniscono informazioni chiare e puntuali;
- A3 - I locali sono facilmente accessibili

# ALCUNI RISULTATI OTTENUTI (segue)

- Secondo gruppo: caratteristiche con valutazione solo parzialmente positiva. Si tratta di caratteristiche su cui conviene adottare qualche azione di miglioramento per ottenere un aumento del livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:
  - C1 - I certificati ed i documenti richiesti sono rilasciati velocemente;
  - E1 - Sulla Rete Civica è facile reperire informazioni sulla pratica che le serve.

# ALCUNI RISULTATI OTTENUTI (segue)

- Terzo gruppo: caratteristiche con valutazione negativa. Si tratta di caratteristiche su cui è opportuno concentrare il massimo sforzo di miglioramento se si vuole far crescere sensibilmente il livello di soddisfazione generale. Queste sono:
  - B3 - Gli sportelli aperti sono sufficienti per fornire il servizio;
  - C3 - Gli orari di apertura degli sportelli rispettano le esigenze del pubblico;
  - E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo.

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**